



La comunicaci3n y sus privilegios humanos *Communication and its human privileges*

Berber Lotfi*, Universidad Abou bakr Belkaid Tlemcen,
lotfi.berbar@univ-tlemcen.dz

Bensahla tani Sidi-mohammed, Universidad Abou bakr Belkaid Tlemcen,
bensahlatm@hotmail.fr

Informaci3n del artículo

Recibido el: 06-08-2020

Aceptado el: 11-10-2020 fecha de publicaci3n:07/12/2020

Resumen

Palabras clave

Comunicaci3n humana,
interpersonal,
socioambiental,
interés,
contacto recíproco.

El presente trabajo revisa los contenidos más relevantes de la teoría de la comunicaci3n, y desarrolla los aspectos verbales y no verbales de la misma. Se trata de análisis y estudios estratégicos basados sobre trabas, filtros y filtraciones que ponen en valor la comunicaci3n humana caracterizada por el emparejamiento dual alcanzando la perfecci3n, a fin de intentar sugerir y presentar nuevas visiones que llevan al fin y al cabo al alcance de niveles 3ptimos, en relaci3n con la comunicaci3n interpersonal o interhumana.

Keywords

**Human communication,
interpersonal,
Socio-environmental,
interest,
reciprocal contact**

Abstract

Through this article, we approach the processes of human communication theory and its contact with the problems of the socio-environmental environment in a particular interest of collaborative work in relation to the information and messages, which the different interlocutors send and receive, adding the problems posed by the multiple features that have occurred throughout the communication, as well as new social concerns that may create new unexpected phenomena.

* Autor correspondiente

1. Introducción

A través de este artículo, nos acercamos de los procesos de la teoría comunicativa humana y su relación con los problemas del entorno socioambiental en un interés particular del trabajo colaborado en relación con las informaciones y los mensajes, que emiten y reciben los diferentes interlocutores a nadiendo los problemas planteados por los múltiples rasgos transcurridos a lo largo de la comunicación, además de nuevas preocupaciones sociales que puedan crear nuevos fenómenos inesperados

2. El privilegio de la comunicación

En las siguientes páginas se van a desarrollar muchas ideas, pero, en esta presentación inicial, sería conveniente anticipar y destacar especialmente dos:

- La importancia de saber escuchar.
- La necesidad de aprender a orientar positiva mente la comunicación, esto significa que estos dos recursos consideran el aprendizaje de la orientación comunicativa como un acto tanto beneficioso como eficaz.

La comunicación nos ofrece diversos contenidos que est n analizados en el presente trabajo y nos ayuda a descubrir las múltiples posibilidades y muchas estrategias, a pesar de parecer sencillas y bastante obvias, o bien no se conocen o se reparan suficientemente en ella, o son poco tenidas en cuenta, y no son puestas en práctica o aplicadas de un modo adecuado.

En la comunicación resulta tan importante el componente racional-intelectual como el emocional-afectivo. Su relevancia trasciende y de manera equilibrada lo más allá de lo intrapersonalidad para adentrarse en lo interpersonal, marcando el carácter y el curso de las relaciones sociales. El pensamiento, el lenguaje y la conducta se hallan estrechamente vinculados entre sí.

La persona que habla, que escribe y comunica, de algún modo ejerce sobre los demás un poder de influencia que debe conocer y saber administrar. Las palabras crean realidades, despiertan ideas, fomentan

actitudes, hacen aflorar emociones y provocan conductas en aquellas personas que las reciben.

El presente trabajo revisa los contenidos más relevantes de la teoría de la comunicación, y desarrolla los aspectos verbales y no verbales de la misma. Se trata de análisis y estudios estratégicos basados sobre trabas, filtros y filtraciones que ponen en valor la comunicación humana caracterizada por el emparejamiento dual alcanzando la perfección, a fin de intentar sugerir y presentar nuevas visiones que llevan al fin y al cabo al alcance de niveles óptimos, en relación con la comunicación interpersonal o interhumana.

Pero, **Baylon, C;** replicó a esta idea comentando: “para que esto sea una realidad no es suficiente con el simple conocimiento o la disposición de ser consciente las posibles limitaciones o deficiencias en nuestra forma de comunicarnos”. **La comunicación (Baylon, C; 1996).**

El progreso en estas aptitudes, suele ser procedente de un reforzamiento basado sobre una consciencia a fin de alterar costumbres con raíces implantadas desde un ángulo muy antiguo, en torno tanto a la recepción como a la emisión, además de que este desarrollo, puede alcanzar una visión de nuestra personalidad, lo que da luz a nuevos comportamientos personales. Con frecuencia, la mejora en la comunicación lleva a muchas personas al autodescubrimiento. Confiamos en que estas páginas y las diversas ideas expuestas y explicadas en este trabajo puedan contribuyan a ello.

En este contexto **Camacho** nos explico de manera más concreta:” hace algunos años tuvimos la oportunidad de impartir un curso para un grupo de personas que presentaban limitaciones tanto auditivas como visuales. Padecían diversos grados de discapacidad auditiva, y en algún caso tenían también limitada la expresión oral”. **Técnicas de comunicación eficaz para profesores y formadores (Camacho Pérez, S, 2000).**

Para poder llevar a cabo esta formaci3n se utilizaron adaptaciones personalizadas para cada uno de los asistentes. En algún caso puntual fue suficiente contar la utilizaci3n de micr3fono y ayudas acústicas; en otros casos se traducían los contenidos a lenguaje de signos, si disponían de algún resto visual, o a través del contacto físico de las manos apoyadas. A uno de los alumnos se le iba escribiendo en el teclado de un ordenador el contenido de las clases de forma que, empleando una ampliaci3n de pantalla y un tamaño de letra suficientemente grande, pudiese visualizarlo en el monitor. El ritmo de impartici3n era l3gicamente algo más lento de lo habitual.

El grupo de alumnos era reducido, a un conjunto diez personas. Estaban ilusionados, deseando aprender, y participaron activamente durante cada una de las clases. Fue un verdadero regalo compartir aquellas jornadas con ellos.

Tras concluir la formaci3n, que se desarroll3 a lo largo de una semana, **Ballenato** destac3: “ aprendí a dar mucho más valor a la oportunidad que tenemos la mayoría de las personas de comunicarnos sin algunas limitaciones tan importantes”. **Comunicaci3n eficaz. (Ballenato, G. 2003) .**

Tal vez no valoramos suficientemente el hecho de poder ver y oír a nuestros interlocutores, o hablar, leer y escribir sin dificultad. Lamentablemente, con frecuencia, el ser humano no es consciente del valor de muchas de sus facultades, salvo cuando éstas se ven alteradas, reducidas o carecen insuficiencias.

Uno de esos grandes privilegios que debemos aprender a valorar cada día, y a utilizar también de un modo más adecuado, es el hecho de poder comunicarnos entre nosotros.

Para desarrollar mejor la idea, proponemos una experiencia elaborada por unos expertos que eligieron como m3dulo los animales domésticos o salvajes tales como

los perros , los gatos o los monos poseen c3digos comunicativos específicos , a veces dependientes de actuaciones relacionadas con la fauna y a veces son más cercanas de la modernidad humana creada por el hombre . Es decir que la comunicaci3n de los seres está fuertemente basada sobre el contacto . La dependencia del ser humano de la comunicaci3n le ha alzado a niveles muy superiores, en torno a los parámetros comunicativos y todo este despegue lo debe al uso increíble de los múltiples sistemas que han creado ámbitos sociocomunicativos sin la presencia obligatoria tanto del receptor como del emisor en un lugar bien determinado:

- Las señales de humo
- La utilizaci3n del papel y la imprenta
- El correo y el telégrafo.
- La radio y la televisi3n.
- Los sistemas de grabaci3n de imagen y sonido.
- La digitalizaci3n de la informaci3n.
- El desarrollo de internet y del correo electr3nico.
- La telefonía m3vil.
- Los satélites artificiales.
- La tecnología derivada de los avances y la utilizaci3n del láser.

Es evidente que necesitamos comunicarnos. Pero cabe preguntarse si lo que hacemos en muchas ocasiones puede denominarse realmente comunicaci3n. Muchas conversaciones que mantenemos, las concluimos convencidos de que la gente ha comprendido nuestras visiones y nuestras razones y con la seguridad de haber entendido los mensajes por completo, a pesar de la posibilidad de fracasar, lo que no está asegurado.

Al aparecer y al desarrollarse, el lenguaje, se considera como la cuna del progreso de su inteligencia, su pensamiento y de su capacidad de abstracci3n. Dedicamos el 3/4 de nuestros contactos sociales están concentrados en la vigilancia de la comunicaci3n (hablar, escribir, leer y escuchar) poniendo alusi3n a la falta, carencias , fallos o alteraciones en la comunicaci3n se suele emplear el

término genérico de incomunicación, aunque en algunos casos podríamos hablar de acepciones menos usuales o académicas, pero igualmente importantes en cuanto a la conexión y desconexión comunicativas

Vivimos en una sociedad cada vez más compleja y plural, en la que, sin embargo, se tiende a simplificar los mensajes para llegar a un público cada vez mayor y más heterogéneo, a receptores con características cada vez diversas.

Resulta paradójico que vivamos en lo que muchos analistas han coincidido en denominar la era de la comunicación. Tenemos acceso rápido a una gran cantidad de información, disponemos de tecnologías cada vez más lejanas, y sin embargo no sabemos ni cómo hablar con el vecino de nuestro entorno social.

El problema ya no es sólo una falta de entendimiento motivado por los cambios generacionales, como ocurría en décadas anteriores. Un famoso monólogo del genial humorista **Gila** hacía referencia a los problemas que surgen entre los padres y los hijos, cuando éstos se hacen mayores y llegan a casa de madrugada sin haber avisado ni siquiera por teléfono. Argumentaba en su exposición que el origen del problema residía en que se había roto el diálogo entre padres e hijos. Y recordaba que, cuando era joven, su padre le pedía que se sentase para hablar con él, y le decía « con ternura » que si se le ocurría llegar a casa más tarde de las once de la noche le iba a reventar la cabeza de una patada. Concluía el monólogo afirmando, con una sencillez y una lógica que despertaba las carcajadas del público, algo así como : «  Pues yo le entendía perfectamente !  Entonces s  que había diálogo !  Qu  pena que se está perdiendo la comunicación en el seno de la familia ! »

Comunicación teatral reproducida en 2019 (Miguel Gila 1999).

3. Principales áreas de influencia

El lenguaje ha sido el punto de partida del desarrollo personal y social del ser humano. La vida en sociedad y la convivencia en armonía dependen en gran medida del uso adecuado que se haga de esta posibilidad de comunicarnos eficazmente.

La comunicación está presente e influye de forma decisiva prácticamente en todas las etapas de la vida del ser humano. Cabe destacar su influencia especialmente en los siguientes ámbitos :

-  mbito personal : el primer diálogo que entablamos es el discurso interior que mantenemos con nosotros mismos. Las mejoras en la comunicación no tienen que ver de ningún modo con los aspectos tanto formales como académicos sin olvidar el rigor en la expresión. La comunicación está estrechamente vinculada a la psicología del individuo, a su experiencia vital, a su especial forma de concebir el mundo y de relacionarse con los demás. Se trata, sin duda, de un elemento clave para el desarrollo personal. El ser humano es un ser social que se relaciona, que crece intelectual y emocionalmente y la herramienta principal que posibilita todos esos procesos es la comunicación.
-  mbito académico: la comunicación es la principal herramienta de transmisión de conocimientos en la docencia, es el vínculo que posibilita el proceso de enseñanza-aprendizaje y permite la formalización de los avances de la ciencia y el saber.

Junto a la familia, el ámbito escolar es la otra gran fuente esencial de aprendizaje y desarrollo del uso del lenguaje. El sistema educativo suele poner especial énfasis en que el alumno realice dos actividades básicas : escuchar y leer. Se escuchan las explicaciones del profesor y se leen apuntes, libros y manuales. Puntualmente también se trabaja el desarrollo de las habilidades de expresión oral y escrita. Se realizan

actividades dirigidas a que el alumno desarrolle sus destrezas a la hora de conversar, contar y expresarse, tanto oralmente como por escrito. Es un aprendizaje que debe iniciarse en edades tempranas y no detenerse nunca.

-  mbito laboral : en las organizaciones, el intercambio de informaciones de manera continua, y hace necesaria la coordinación de esfuerzos y la optimización del trabajo en equipo ; la eficacia y el logro de objetivos en las organizaciones depende en gran medida de la cantidad y calidad de las comunicaciones que se establecen, tanto internas como externas, tanto verticales-ascendentes o descendentes- como horizontales, tanto formales como informales.
-  mbito social: los vínculos y el curso de las relaciones que mantenemos con los demás vienen marcados por la comunicación que establecemos con ellos. Sin comunicación no podríamos concebir las relaciones sociales.

Principales áreas de influencia de la comunicación

- Organización y gestión de Recursos Humanos.
- Calidad.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo, reuniones.
- Solución de conflictos.
- Entrevistas de trabajo, selección del personal.
- Evaluación del personal.
- Motivación.
- Función comercial, ventas.
- Publicidad, marketing.

- Gestión del tiempo.
- Oratoria, presentaciones en público.
- Formación, educación.
- Ciencia, investigación .
- Sociedad,  tica, ocio y cultura.
- Política, economía , relaciones internacionales.
- Modos de comunicación.
- Relaciones interpersonales.

Por lo tanto cuando pensamos en un buen comunicador,  En qué tipo de mente nos centramos?,  a qué persona de nuestro entorno le daríamos ese calificativo ? Podemos aprender mucho sobre comunicación si pensamos en su cualidad particular y en las características generales del buen comunicador se suele destacar que se trata de una persona que:

- Se expresa con claridad y se hace entender.
- Sabe escuchar.
- Nos convence con sus palabras.

Nuestro estilo y forma de comunicarnos se ha ido forjando durante mucho tiempo. Se va convirtiendo en un hábito sólidamente arraigado, que marca diferencias en nuestro carácter y en nuestra forma de actuar:

- Hay personas más habituadas a escuchar mientras otras suelen intervenir con más frecuencia en las conversaciones.
- Unos dan prioridad en sus comunicaciones a la intuición, otros intervienen midiendo sus frases, todo depende del procedimiento.
- Otros se basan en sus intervenciones sobre citas, resúmenes o síntesis de las comunicaciones. Esto significa que se interesan más por ofrecer mensajes y contenidos bien desarrollados con muchos detalles.

- Algunas personas tienden a centrar sus mensajes en los aspectos más positivos mientras otras se centran en lo negativo.

La mejora en la comunicación vendrá de la mano de nuestra capacidad para revisar, y modificar en su caso, muchos de estos hábitos adquiridos y consolidados a lo largo de los años en cada uno de nosotros.

4. La comunicación: objetivos y responsabilidad

Las metas que pretendemos lograr cuando nos comunicamos pueden ser muy diversas, pero hay dos objetivos básicos que pueden dar luz a una comunicación batida sobre la eficacia, la claridad y la armonía-entendida como el equilibrio y buena relación entre las partes-. Aunque ambos est n muy vinculados, el logro del primero suele ser especialmente deseado y tenido en cuenta, mientras que la armonía queda relegada en más de una ocasión a un segundo plano. El mayor o menor peso que se asigne a cada uno de ellos variará en las diferentes interacciones que establezcamos. Una comunicación clara, pero que no persigue o no logra la conexión con el interlocutor, puede interferir en la continuidad de dicha relación, y limitar u obstaculizar posibles comunicaciones futuras.

Si una comunicación falla y un mensaje no es interpretado adecuadamente,  podr amos afirmar que es responsabilidad del emisor?  Le corresponde al emisor la función de controlar las variables precisas para que el mensaje llegue de modo adecuado? Aunque pueda parecer de entrada algo categorico, podríamos partir del supuesto de que si alguien no nos entiende, la responsabilidad es nuestra.

Parece lógico pensar que la eficacia y el resultado de la comunicación sea una responsabilidad compartida tanto por el emisor como por el receptor. Sin embargo, la mayor parte del peso de la comunicación recae sobre el emisor.  l es quien debe

procurar esforzarse por conocer a su interlocutor, conectar con sus motivaciones, captar su atención, interesarle, saber adaptar su mensaje, buscar el momento adecuado, asegurarse y garantizar que su mensaje haya llegado y haya sido interpretado correctamente.

*Ejercicio de comunicación

- A continuación, proponemos una práctica de comunicación.
- Observa el siguiente dibujo.
- Elige a una persona con la que desees realizar el ejercicio.
- Manti n oculto el dibujo, sin mostrarlo inicialmente en ningún momento
- Ofr cele, como material de trabajo, un folio blanco, un lapicero y una goma de borrar.
- Sentaos de espaldas, de modo que no puedas ver el dibujo que va a realizar.
- Describe el dibujo paso a paso sólo con palabras, sin acompañar la explicación con gestos.
- La otra persona deberá realizar un dibujo similar siguiendo tus instrucciones.
- Deberá hacerlo en silencio, sin poder hablar ni consultar dudas.
- Una vez terminado compara el resultado de tu dibujo con el original.

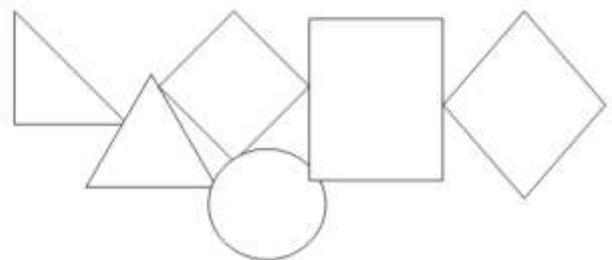


Figura 1. juego de palabras

*Resultados y finalida

Podemos hablar de comunicación para referirnos tanto a la acción como al

efecto de comunicar. La comunicaci3n implica algún tipo de relaci3n o de uni3n entre dos partes, que se conectan o se corresponden entre sí de algún modo. Podemos definirla como un proceso de transmisi3n y recepci3n de señales-ideas, mensajes, datos-mediante un c3digo-un sistema de signos y de reglas-que es común tanto al emisor como al receptor.

En esa transmisi3n de informaci3n se intenta reducir al mínimo la posible pérdida de informaci3n, procurando que se genere en la mente del destinatario una copia o un duplicado de la informaci3n tal y como aparece en la imagen mental del emisor.

El ser humano posee la capacidad de dotar de significado a los objetos, a los sucesos. Codificamos y decodificamos mensajes, en un proceso que tiene una cierta carga de subjetividad. En la comunicaci3n se justifican los significados a partir de elementos muy diversos:

- Sensaciones y percepciones.
- Motivaciones y desos.
- Emociones y sentimientos.
- Pensamientos e ideas.
- Opiniones y creencias.
- Actitudes y valores.
- Conductas y experiencias.

La comunicaci3n es una conducta más del ser humano, pero cabe entender conscientemente que cualquier conducta también es comunicaci3n, y que ésta a su vez afecta a la conducta. Ambas quedan así ligadas, conformando una unidad. Cualquier cosa que hagamos-incluso no hacer nada-está comunicando algo.

5. Elementos y tipos implicados en el proceso

La comunicaci3n es un proceso complejo en el que intervienen varios elementos:



Figura 2. El proceso de la comunicaci3n (Ballenato, 2013)

Los principales elementos implicados en el proceso son:

- Emisor-codificador: en el punto de partida, la persona que comunica es el origen del mensaje, y a su vez será el receptor de la respuesta.
- C3digo: conjunto de normas – sistema de signos, símbolos y reglas- común al emisor y al receptor, que les permite formular y comprender los mensajes, codificarlos y decodificarlos. La secci3n de codificar implica la transformaci3n de la informaci3n hasta convertirla en un mensaje transmisible. Y decodificar supone traducir e interpretar la informaci3n recibida, siguiendo el proceso inverso.
- Mensaje : núcleo de informaci3n ; son los contenidos elaborados y preparados para su transmisi3n.
- Canal : cualquiera de las vías o medios a través de los cuales se emite el mensaje y se transmite la informaci3n –voz, teléfono, imagen escritura, correo, m3dem-. Puede ser principalmente auditivo – oral- o gráfico- visual.
- Contexto : situaci3n concreta en la que se realiza la comunicaci3n.
- Receptor-decodificador ; destinatario de la comunicaci3n, recibe el mensaje y puede a su vez emitir una respuesta .

- Filtros : ruidos, barreras, intererencias, sesgos, obstáculos que dificultan la comunicación e impiden que el mensaje llegue de forma correcta o adecuada.
- Retroalimentación o feedback : respuesta, reacción, información de retorno. Procede del receptor y permite al emisor evaluar si se ha producido algún error en la comunicación e ir regulando progresivamente el proceso.

Podemos hablar de tres tipos básicos de comunicación:

- Comunicación verbal : a través de contenidos lingüísticos, haciendo uso del lenguaje, podemos iniciar una conversación, transmitir un mensaje, obtener información o feedback. La comunicación verbal puede ser :
 - Oral: hablar / escuchar.
 - Escrita: escribir / leer.
- Comunicación no verbal: las señales o indicadores no verbal –postura, gestos, distancia, mirada, movimientos- aportan una información muy valiosa que ayuda a interpretar el significado real de la comunicación.

Los componentes fisiológicos más estrechamente vinculados a la comunicación no verbal son :

 - La respiración
 - Frecuencia respiratoria.
 - Las palpitaciones-frecuencia cardíaca
 - La sudoración.
 - El flujo sanguíneo.
 - La activación muscular.
- Comunicación para-verbal: a la hora de emitir un mensaje oral se producen una serie de variaciones en la forma de hacerlo que pueden afectar a su significado. Durante una conversación también obtenemos información valiosa a partir de:
 - La voz -volumen, entonación, claridad, timbre.
 - La fluidez verbal.
 - Las perturbaciones del habla -pausas, silencios, vacilaciones.

- La velocidad de la emisión.
- El tiempo que se está hablando.

Podemos hablar también de diferentes niveles de comunicación. Según **Davis**: “están presentes o no, los participantes dan una variedad comunicativa al intercambio verbal o no verbal. El más básico y directo es el diálogo cara a cara, bidireccional, en el que ambos interlocutores están físicamente presentes. Es una comunicación que posibilita la obtención de una retroalimentación inmediata, tanto verbal como no verbal”. **La comunicación no verbal (Davis, F. 1989)**

La comunicación oral entre dos personas en la cual el interlocutor no está físicamente presente, como es el caso de la comunicación telefónica, nos permitiría disponer de feedback verbal, pero perderíamos gran parte de la información procedente del componente no verbal. En este caso, la adaptación al contexto también resulta especialmente complicada.

El nivel de comunicación que generalmente resulta más complejo es el de aquella comunicación unidireccional en la que el receptor recibe el mensaje de forma indirecta y diferida. Sería el caso de la comunicación escrita. El mensaje fluye en una sola dirección, sin posibilidad de readaptar o modificar su contenido ni de obtener una

respuesta directa por parte del receptor. El contenido verbal, e incluso literal, del mensaje adquiere así un peso evidente.

Así pues, nos parece oportuno plantear la siguiente preocupación ¿Podemos hablar de técnicas de comunicación infalibles que las consideramos como una nueva rama de investigación? para nuevos investigadores interesados por el tema, la aplicación rigurosa y estricta de las estrategias de comunicación no sólo no garantiza el éxito de ésta, sino que puede convertirse en un elemento de distorsión. Seremos mejores comunicadores en tanto seamos capaces de movernos con flexibilidad en los diferentes intercambios comunicacionales, y sepamos conjugar la aplicación de las estrategias y el

cumplimiento de determinados aspectos formales con la naturalidad y el propio estilo personal. **Ballenato** resumió todo lo planteado a su manera “ la eficacia vendrá más bien de la mano de nuestra capacidad para adaptar las diversas estrategias a las circunstancias, al mensaje, a nuestro propio estilo personal, al interlocutor y al contexto en que se desarrolla la comunicación” **Comunicación eficaz (Ballenato, 2003)**. Podemos decir que nos interesaría saber el grado de impresión que han podido destacar los interlocutores o lectores tras leer este artículo y en mismo tiempo por estar preocupados y curiosos por saber si nuestros oyentes estarán dispuestos a adoptar nuestros mensajes, lo que nos tranquilice en torno al entendimiento y a la interpretación de las informaciones o mensajes que recibimos de nuestro ámbito social.

6. Conclusión

Para concluir, es evidente confirmar que la comunicación es un tema apasionante. Adentrarse en su conocimiento y análisis puede llevarnos a reflexiones profundas sobre nosotros mismos y sobre las relaciones humanas. Cualquiera mejora que podamos introducir en el ámbito de la comunicación puede contribuir decididamente a lograr un mayor equilibrio personal y a optimizar las relaciones interpersonales.

7. Bibliografía

- Austin, J. L. (1998) : Cómo hacer cosas con palabras : palabras y acciones. Barcelona : Paidós.
- Ballenato, G. (2003) : Comunicación eficaz. Madrid : Pirámide.
- Ballenato, G. (2005) : Trabajo en equipo. Dinamic  y participación en los grupos. Madrid : Pirámide.
- Barbotin, E. (1977) : El lenguaje del cuerpo. Pamplona : EUNSA.
- Baylon, C ; Mignot, X. (1996) : La comunicación. Madrid : C dera.
- Benavides, J. (2001) : Dirección de comunicación empresarial e institucional. Barcelona : Gesti n2000.
- Beriano Peirates, E ; Pinazo Hernandis, S. (2001) : Interacción social y comunicación : prácticas y ejercicios. Valencia : Tirante lo Blanch.
- Caballo, V. (1993) : Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid : Pirámide.
- Camacho Pérez, S ; Sáenz Barrio,  . (2000) : Técnicas de comunicación eficaz para profesores y formadores. Alcoy : Marfil.
- Davis, F. (1989) : La comunicación no verbal. Madrid Alianza.
- Dubois, G.(1991) : Lenguaje y comunicación. Barcelona : Masson.
- Engl, J ; Thurmaier, F. (2001) :  C mo hablas t  conmigo ? Cara y cruz de la comunicación en pareja. Madrid : CCS.
- Fast, J. (1998) : El lenguaje del cuerpo. Barcelona : Kairós.
- Fletcher, J.A. Gowing, D.F. (1990) : La comunicación escrita en la empresa. Bilbao : Duesto.
- Guyx, X. (2004) : Ni me explico, ni me entiendo : los laberintos de la comunicación.  Barcelona : Granica.
- López Valero, A. ; Encabo fernández, E. (2001) : La heurística de la comunicación : el aula feliz. Barcelona : Octaedro.
- Miralles Lucena, R. (2003) : Medios de comunicación y educación Barcelona : CissPraxis.
- Peacock, F.(2003) : Riegue las flores, no las malas hierbas : La comunicación orientada a las soluciones. Barcelona : Obelisco.
- Ramírez Villaf n ez, A.(1997) : La sociedad y t  , todo un reto. Comunicación, estrés y autoestima. Salamanca : Amar  Ediciones.